

**PROCEDURA OKREŚLAJĄCA SPOSÓB I TERMIN ZAŁATWIANIA REKLAMACJI
UCZESTNIKÓW FUNDUSZY I KLIENTÓW
OPTI Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.**

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Niniejszy dokument (zwany dalej „**Procedurą**”) ma na celu określenie sposobu i terminu rozpatrywania Reklamacji składanych przez klientów oraz uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez OPTI Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (zwanego dalej „**Towarzystwem**”).
2. Niniejsza Procedura jest procedurą, o której mowa w § 84 ust. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych (Dz.U. 2013 nr 0 poz. 538), zwanego dalej „**Rozporządzeniem**”.

§ 2.

REKLAMACJA. SKŁADANIE REKLAMACJI

1. Towarzystwo umożliwia klientom oraz uczestnikom funduszy bezpłatne składanie reklamacji w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, zarządzane przez Towarzystwo fundusze (dalej: „**Fundusze**”) lub podmioty działające na rzecz Funduszy.
2. Za „**Klienta**” uznaje się podmioty, o których mowa w art. 2 pkt 13a) i 13b) Ustawy z dnia 27 maja 2004 roku o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi (Dz.U. Nr 146, Poz. 1546 ze zm.) (dalej „**Ustawa**”) oraz uczestników Funduszy.
3. Za „**Reklamację**” uznaje się oświadczenie Klienta, które dotyczy możliwego lub istniejącego naruszenia praw Klienta powstałego w związku z korzystaniem lub zamiarem korzystania z usług oferowanych przez Towarzystwo.
4. Reklamacje przyjmowane są bezpośrednio przez Towarzystwo w siedzibie Towarzystwa, a także, w przypadku zawarcia odpowiednich umów - przez podmioty, o których mowa w art. 27 Ustawy, zwane dalej „**Dystrybutorami**”. W imieniu Towarzystwa Reklamacje mogą być przyjmowane przez pracowników odpowiednich komórek organizacyjnych, upoważnionych do przyjmowania Reklamacji, tj. Zarząd oraz członków Zespołu Nadzoru Zgodności z Prawem. Osoby uprawnione do przyjmowania Reklamacji zwane są dalej „**Pracownikami**”.
5. Reklamacja może zostać złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście, w siedzibie Towarzystwa lub Dystrybutora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830) z dopiskiem „Reklamacja”;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Towarzystwa lub Dystrybutora;
 - 3) w formie elektronicznej na adres biuro@optitfi.pl.
6. Dane teleadresowe Towarzystwa i Dystrybutorów opublikowane są na stronie internetowej Towarzystwa dostępnej pod adresem www.optitfi.pl (dalej: „**Strona Internetowa**”).
7. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) stanowisko Klienta zawierające szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji,
 - 2) wskazanie danych umożliwiających jednoznaczny identyfikację Klienta.
8. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na Reklamacje, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych Towarzystwa przy rozpatrywaniu Reklamacji oraz prowadzenie rejestru Reklamacji jest Inspektor Nadzoru.
9. Informacja o możliwości złożenia przez Klienta Reklamacji przekazywana jest Klientowi na etapie zawierania umowy lub składania formularza zapisu. Na żądanie Klienta niniejsza Procedura jest mu przekazywana bezpłatnie.

10. W przypadku, gdy treść Reklamacji nasuwa wątpliwości co do jej przedmiotu Towarzystwo zwróci się do Klienta o uzupełnienie lub wyjaśnienie treści Reklamacji. Jednocześnie Towarzystwo informuje, iż brak uzupełnienia lub wyjaśnienia braków może skutkować niemożliwością prawidłowego rozpatrzenia Reklamacji.
11. Towarzystwo pozostawia Reklamację bez rozpoznania w przypadku niespełnienia wymogów, o których mowa w ust. 7 powyżej.

§ 3.

PRZYJĘCIE I ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1. Pracownik ma obowiązek przyjąć Reklamację złożoną przez Klienta. Reklamacja najpóźniej do końca następnego dnia roboczego, po dniu w którym Reklamacja została złożona lub dostarczona, jest przekazywana do Zespołu Nadzoru Zgodności z Prawem funkcjonującego w Towarzystwie. W przypadku złożenia Reklamacji u Dystrybutora Reklamacja przekazywana jest do pracownika odpowiedzialnego u Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku, gdy Reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Towarzystwo lub może spowodować jakąkolwiek odpowiedzialność materialną Towarzystwa, a także w przypadku gdy rozpatrzenie Reklamacji powoduje wątpliwości co do sposobu jej rozpatrzenia przez Dystrybutora, pracownik odpowiedzialny u Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją ma obowiązek niezwłocznego przekazania kompletu dokumentów związanych z Reklamacją do Towarzystwa niezwłocznie, nie później niż następnego dnia do godz. 13:00 od przyjęcia Reklamacji, które jest następnie przekazywane do Zespołu Nadzoru Zgodności z Prawem. Rozpatrzenie takiej Reklamacji dokonywane jest przez Towarzystwo wspólnie z pracownikiem odpowiedzialnym u Dystrybutora za nadzór nad dystrybucją.
3. Celem rozpoznania Reklamacji może zostać przeprowadzone postępowanie wyjaśniające. Towarzystwo może zwrócić się do Klienta lub innych podmiotów, których Reklamacja dotyczy w celu uzyskania informacji lub danych, niezbędnych do rozpoznania Reklamacji. Jednostki organizacyjne i pracownicy Towarzystwa lub inne podmioty, których dotyczy Reklamacja są zobowiązane na żądanie Towarzystwa udzielać informacji oraz składać wyjaśnienia potrzebne do rozpatrzenia Reklamacji.

§ 4.

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

1. Towarzystwo bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji udziela Klientowi odpowiedzi na złożoną Reklamację. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Towarzystwo powiadomi Klienta o braku możliwości rozpatrzenia Reklamacji w terminie przed jego upływem, wyjaśniając przyczyny opóźnienia oraz okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, a także podając przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Ostateczny termin do udzielenia odpowiedzi na Reklamację nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
2. Odpowiedź na Reklamację następuje w formie pisemnej i przekazywana jest na adres korespondencyjny wskazany w ewidencji uczestników Funduszu lub inny wskazany przez Klienta.
3. Na wniosek Klienta Towarzystwo może dostarczyć odpowiedź na Reklamację pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta we wniosku.
4. Treść odpowiedzi na Reklamację zawiera:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, o ile Reklamacja nie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa co do zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy, w tym formularza zapisu, statutu Funduszu lub innych regulacji wewnętrznych obowiązujących w Towarzystwie;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na Reklamację.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi na Reklamację zawiera ponadto pouczenie o możliwości:
- 1) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu Reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015 poz. 1348 ze zm.);
 - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
6. Niezależnie od uprawnień wskazanych w ust. 5 powyżej, Klient będący konsumentem może również zwrócić się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumenta.

§ 5.

REJESTR REKLAMACJI

1. Towarzystwo prowadzi rejestr otrzymanych Reklamacji zawierający informacje o Reklamacjach złożonych w danym roku kalendarzowym w związku z działalnością prowadzoną przez Towarzystwo, Fundusze lub podmioty działające na rzecz Funduszy, oraz sposobie i terminie ich załatwienia („**Rejestr**”).
2. Rejestr Reklamacji jest prowadzony przez Inspektora Nadzoru.
3. W Rejestrze Reklamacji umieszcza się następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;
 - 2) datę złożenia Reklamacji;
 - 3) przedmiot Reklamacji;
 - 4) środki podjęte w celu załatwienia Reklamacji;
 - 5) termin załatwienia Reklamacji;
 - 6) opis ostatecznego rozstrzygnięcia.
4. Rejestr jest prowadzony w formie papierowej lub elektronicznej.

§ 6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. O wszelkich zmianach w niniejszej Procedurze Towarzystwo będzie informować na Stronie Internetowej oraz poprzez Dystrybutorów.
2. Niniejsza Procedura została przyjęta w drodze uchwały Zarządu Towarzystwa i wchodzi w życie z dniem uchwalenia.
3. Wszelkie zmiany Procedury wymagają akceptacji Zarządu Towarzystwa w formie uchwały.